



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

TERMO DE REFERÊNCIA

DOCUMENTOS DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD): 202/2023

PROCESSO SEI: 19.16.1216.0011345/2024-86

APENSO III

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – NMS PARA O LOTE 1

1.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados a prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

1.2. Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, números que expressam quantidades físicas, dias úteis. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

1.3. A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço deverá ser mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviço. Deverão constar, nesse relatório, os indicadores/metras do acordo de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão acordados entre as partes.

1.4. Para mensurar esses fatores serão considerados os seguintes indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme definidos a seguir:

- ICR - ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS (META: 98%)

Descrição: percentual de chamados resolvidos dentro do ANS (REQUISIÇÃO, INCIDENTE E MUDANÇA) em relação ao total de chamados recebidos no mês.

- IDL – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO LINK DE DADOS (META: 98%)

Descrição: percentual de disponibilidade individual do link de dados em pleno funcionamento no mês.

- IDM – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO MONITORAMENTO (META: 98%)

Descrição: percentual de disponibilidade da solução de monitoramento em pleno funcionamento no mês.

- ISL – ÍNDICE IMPLANTAÇÃO SOLUÇÃO COM LINK DE DADOS (METAS CONFORME QUADRO):



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Descrição: percentual de implantação nas localidades, após 30, 60, 90, 120 e 150 dias contados da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE para a conclusão das atividades nas localidades considerando lista inicial de endereços.

PRAZO	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS	150 DIAS
META	10%	30%	70%	95%	100%

- IAS – ÍNDICE DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇO (META 100%):

Descrição: Após os 150 dias iniciais relativos à implantação do projeto, a meta de atendimento para novas instalações ou mudanças de endereço será de 100%, sendo aferido mensalmente o cumprimento da obrigação considerando o prazo de atendimento de 30 dias corridos.

1.5. Caso a CONTRATADA não atinja a meta dos índices relacionados no item anterior deverá efetuar a aplicação das glosas sobre cada indicador em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

- **BAIXO IMPACTO:** incidirá glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
-
- **MÉDIO IMPACTO:** incidirá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
-
- **ALTO IMPACTO:** incidirá glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

1.6. Os indicadores percentuais definidos, acima, podem ser acumulativos na aplicação de glosas no faturamento mensal, está limitada ao percentual máximo de 20% (vinte por cento).

INDICADOR	META	IMPACTO		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO
ICR	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IDL	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IDM	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
ISL	100%	95% a < 100%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IAS	100%	95% a < 100%	<95% a ≥ 90%	< 90%

1.7. As métricas para os chamados de atendimento serão contadas a partir da abertura dos chamados de suporte técnico. Será considerado para efeito no Acordo de Níveis de Serviços (ANS) exigido o Prazo de Solução Definitiva.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- **PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA** - tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva colocação do serviço em pleno estado de funcionamento.
- **REQUISIÇÃO** – Essas são solicitações feitas pelo cliente ao time da CONTRATADA, que não causam impacto ao negócio.
- **INCIDENTE** – É tratado como um incidente, as ocorrências que impacte no ambiente. Um incidente é um evento não planejado que pode causar uma interrupção parcial ou total da ferramenta ou ambiente, ou causar uma piora na qualidade dos serviços de TI.

1.8. A tabela abaixo define os prazos limites:

HORAS ÚTEIS – DIAS COMERCIAIS		
CHAMADO	PRAZO PARA ABERTURA DE CHAMADO	PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA
REQUISIÇÃO	30 (trinta) minutos	48 (quarenta e oito) horas
INCIDENTE	30 (trinta) minutos	24 (vinte e quatro) horas se BANDA LARGA 08 (oito) horas se LINK DEDICADO

1.9. A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA ou abertura automática de chamado pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva e aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE.

2. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – NMS PARA O LOTE 2

2.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados a prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

2.2. Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, números que expressam quantidades físicas, dias úteis. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

2.3. A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço deverá ser mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviço. Deverão constar, nesse relatório, os indicadores/metras do acordo de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão acordados entre as partes.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

2.4. Para mensurar esses fatores serão considerados os seguintes indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme definidos a seguir:

- - **ICR - ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS (META: 98%)**

Descrição: percentual de chamados resolvidos dentro do ANS (REQUISIÇÃO, INCIDENTE E MUDANÇA) em relação ao total de chamados recebidos no mês.

- **IDL – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO LINK DE DADOS (META: 98%)**

Descrição: percentual de disponibilidade individual do link de dados em pleno funcionamento no mês.

- **IDM – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO MONITORAMENTO (META: 98%)**

Descrição: percentual de disponibilidade da solução de monitoramento em pleno funcionamento no mês.

- **ISL – ÍNDICE IMPLANTAÇÃO SOLUÇÃO COM LINK DE DADOS (Meta: 100%)**

Descrição: percentual de implantação nas localidades, após 90 (noventa) dias corridos contados da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE para a conclusão das atividades nas localidades.

2.5. Caso a CONTRATADA não atinja a meta dos índices relacionados no item anterior, deverá efetuar a aplicação das glosas sobre cada indicador em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

- **BAIXO IMPACTO:** incidirá glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
- **MÉDIO IMPACTO:** incidirá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
- **ALTO IMPACTO:** incidirá glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

2.6. Os indicadores percentuais definidos, acima, podem ser acumulativos na aplicação de glosas no faturamento mensal, está limitada ao percentual máximo de 20% (vinte por cento).

INDICADOR	META	IMPACTO		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO
ICR	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IDL	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IDM	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
ISL	100%	95% a < 100%	<95% a ≥ 90%	< 90%



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

2.7. As métricas para os chamados de atendimento serão contadas a partir da abertura dos chamados de suporte técnico. Será considerado para efeito no Acordo de Níveis de Serviços (ANS) exigido o Prazo de Solução Definitiva.

- **PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA:** tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva recolocação do serviço em pleno estado de funcionamento.
- **REQUISIÇÃO:** Essas são solicitações feitas pelo cliente ao time da CONTRATADA, que não causam impacto ao negócio.
- **INCIDENTE:** É tratado como um incidente, as ocorrências que impacte no ambiente. Um incidente é um evento não planejado que pode causar uma interrupção parcial ou total da ferramenta ou ambiente, ou causar uma piora na qualidade dos serviços de TI.

2.8. A tabela abaixo define os prazos limites:

HORAS ÚTEIS – DIAS COMERCIAIS		
CHAMADO	PRAZO PARA ABERTURA DE CHAMADO	PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA
REQUISIÇÃO	30(trinta) minutos	24 (vinte e quatro) horas
INCIDENTE	30(trinta) minutos	06 (seis) horas

2.9. A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA ou abertura automática de chamado pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva e aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE.